

**ANALISIS KUALITAS JASA MENGGUNAKAN METODE  
(SERVICE QUALITY) SERVQUAL DAN MODIFIED  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (MIPA)**

**(Studi Kasus di *SaveYourSneakers*)**

Skripsi

Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Teknik



Disusun Oleh :

**RIZKI ISKANDAR**

**201410140311093**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2020**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**  
**ANALISIS KUALITAS JASA MENGGUNAKAN METODE (*SERVICE***  
***QUALITY*) SERVQUAL DAN *MODIFIED IMPORTANCE***  
***PERFORMANCE ANALYSIS* (MIPA)**  
**(Studi kasus : *SaveYourSneakers*)**



Disusun Oleh :

RIZKI ISKANDAR

201410140311093

Menyetujui dan Mengesahkan:


Malang, 27 Oktober 2020

Dosen Pembimbing I

  
Shanty Kusuma Dewi, S.T., M.T.

NIP. 10811050470

Dosen Pembimbing II

  
Ikhlasul Amallynda, S.T., M.T.

NIP. 170925031992

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Industri

  
Prof. Ilyas Masudin, ST., M.Log.Sc., PhD., IPM., ASEAN Eng.

NIP. 10802030364

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Muhammadiyah Malang maupun di Perguruan Tinggi lain.

Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan Dosen Pembimbing.

Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis untuk dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan naskah menyebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidaksamaan dalam pernyataan ini, maka saya menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 27 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan



**Rizki Iskandar**  
NIM: 201410140311093

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmannirrahim*

*Assalamu'alaikum wr.wb*

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas Rahmat dan KaruniaNya-lah Penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini tepat pada waktunya dengan judul “Analisis Kualitas Jasa Menggunakan Metode (*Service Quality*) ServQual dan *Modified Importance Performance Analysis* (MIPA) ”.

Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus di tempuh oleh mahasiswa Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Malang sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik. Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan wacana dan manfaat secara umum bagi orang lain dan khususnya bagi penulis sendiri.

Selama mengerjakan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, petunjuk, dan arahan sehingga penulis dapat mengerjakan tugas akhir ini dengan baik, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Keluarga besar terutama kedua orang tua dan kakak-kakak tercinta yang selalu memberikan semangat, do'a, dan support yang luar biasa.
2. Ibu Shanty Kusuma Dewi, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I.
3. Ibu Ikhlusul Amallynda, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II.
4. Segenap dosen dan karyawan yang sudah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
5. Teman-teman Teknik Industri-C 2014
6. Teman-teman basket

Terimakasih atas bimbingan, saran dan petunjuk yang diberikan sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang diharapkan, Akhir kata Penyusun berharap tugas akhir ini dapat dijadikan bahan studi dan referensi bagi siapa saja yang memerlukan dan bermanfaat bagi pembaca semua.

*Wassalamu'alaikum wr.wb*

Malang, 27 Oktober 2020

Rizki Iskandar

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Batasan Penelitian .....	3
BAB II LANDASAN TEORI .....	4
2.1 Kualitas Jasa .....	4
2.1.1 Pengertian Jasa .....	4
2.1.2 Pengertian Kualitas .....	5
2.1.3 Kualitas Jasa .....	5
2.2 Kualitas Layanan .....	5
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	5
2.2.2 Dimensi Kualitas Layanan .....	6
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	6
2.4 Penentuan Sample .....	7
2.5 Service Quality (ServQual).....	8
2.6 Modified Importance Performance Analysis (MIPA) .....	9
2.7 Validitas dan Realibilitas .....	13
2.8 Penelitian Terdahulu.....	13



<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1 <i>Flow Chart</i> Penelitian .....	15
3.2    Intepretasi <i>Flow Chart</i> .....	16
3.2.1    Tahapan Identifikasi Masalah .....	16
3.2.2    Tahapan Pengumpulan Data .....	17
3.2.3    Tahapan Pengolahan Data .....	20
3.2.4    Tahap Analisa dan Pembahasan .....	21
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>22</b>
4.1    Gambaran Umum SaveYourSneakers .....	22
4.2    Pengumpulan Data .....	22
4.2.1    Penyusunan Kuesioner .....	22
4.2.2    Penentuan dan Pengambilan Sampel .....	25
4.2.3    Rekapitulasi Hasil Kuesioner .....	25
4.2.3.1    Karakteristik Responden .....	25
4.2.3.2    Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Atribut .....	26
4.2.3.3    Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja <i>SaveYourSneakers</i> .....	27
4.2.3.4    Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja <i>Backdoors</i> ....	28
4.3    Pengolahan Data .....	29
4.3.1    Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	29
4.3.3.1    Uji Validitas .....	30
4.3.3.2    Uji Reliabilitas .....	31
4.3.2    Pengolahan Data Metode Modified Importance Performance Analysis (MIPA) .....	32
4.3.2.1    Perhitungan Total Nilai dan Rata-rata Tingkat Kepentingan Atribut .....	32

4.3.2.2	Perhitungan Total Nilai dan Rata-rata Tingkat Kinerja <i>SaveYourSneakers</i> .....	33
4.3.2.3	Perhitungan Total Nilai dan Rata-rata Tingkat Kinerja <i>Backdoors</i> .....	34
4.3.2.4	Rekapitulasi Perhitungan Total Nilai dan Rata-rata Kuesioner .....	35
4.3.2.5	Perhitungan Nilai Indeks Performansi Relatif (IPR) .....	36
4.3.2.6	Pemetaan Atribut dalam Diagram Kartesius .....	37
<b>BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>42</b>
5.1	Analisis Karakteristik Responden .....	42
5.2	Analisis Penentuan Jumlah Sampel dan Penyebaran Kuesioner ....	42
5.3	Analisis Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	42
5.4	Analisis Metode Modified Importance Performance Analysis (MIPA).....	43
5.4.1	Analisis Perhitungan Nilai Kepentingan.....	43
5.4.2	Analisis Perhitungan Nilai Kinerja .....	43
5.4.3	Analisis Perhitungan Nilai Indeks Performansi Relatif (IPR)..	44
5.4.4	Analisis Pemetaan Diagram Kartesius.....	45
5.5	Saran Perbaikan .....	50
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN PENUTUP .....</b>		<b>55</b>
6.1	Kesimpulan .....	55
6.2	Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>56</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 <b>Skala Likert</b> .....	18
Tabel 3. 2 <b>Kuisiomer Tingkat Kepentingan Atribut</b> .....	18
Tabel 3. 3 Skala Likert Kepentingan.....	19
Tabel 3. 4 Kuesiomer Tingkat Kinerja SaveYourSneakers dan Backdoors .....	19
Tabel 4. 1 Dimensi dan Atribut Tangible.....	23
Tabel 4. 2 Dimensi dan Atribut Emphaty .....	23
Tabel 4. 3 Dimensi dan Atribut Reliability.....	24
Tabel 4. 4 Dimensi dan Atribut Assurance .....	24
Tabel 4. 5 Dimensi dan Atribut Responsiveness .....	24
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden .....	26
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Hasil Kuesiomer Tingkat Kepentingan Atribut .....	26
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Hasil Kuesiomer Tingkat Kinerja SaveYourSneakers.....	27
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Hasil Kuesiomer Tingkat Kinerja Backdoors .....	28
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kuesiomer .....	30
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Uji Reliabilitas .....	32
Tabel 4. 12 Perhitungan Total Nilai dan Rata-rata Tingkat Kepentingan Atribut	33
Tabel 4. 13 Perhitungan Total Nilai dan Rata-rata Tingkat Kepentingan SaveSneakers.....	34
Tabel 4. 14 Perhitungan Total Nilai dan Rata-rata Tingkat Kinerja Backdoors...	35
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Perhitungan Total Nilai dan Rata-rata Kuesiomer .....	35
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Perhitungan Total Nilai dan Rata-rata Kuesiomer .....	37
Tabel 4. 17 Nilai Sumbu X dan Sumbu Y .....	38
Tabel 4. 18 Daftar Atribut yang Masuk Kuadran I .....	39
Tabel 4. 19 Daftar Atribut yang Masuk Kuadran II.....	40
Tabel 4. 20 Daftar Atribut yang Masuk Kuadran III .....	41
Tabel 4. 21 Daftar Atribut yang Masuk Kuadran IV .....	41
Tabel 5. 1 Rekapitulasi Atribut Bernilai IPR Positif .....	44
Tabel 5. 2 Rekapitulasi Atribut Bernilai IPR Negatif .....	45
Tabel 5. 3 Saran Perbaikan SaveYourSneakers .....	50



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Matriks MIPA .....	11
Gambar 3. 1 flow chart penelitian.....	15
Gambar 4. 1 Pemetaan Atribut Kedalam Diagram Kartesius .....	39



## DAFTAR PUSTAKA

- Anipiyani, "Analisis Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen", Jurnal Program Pascasarjana UPI, 2005.
- Bitner, Mary Jo, Bernard H. Booms and Mary S. Tetreault. 1990. The service encounter: diagnosing favorable and unfavorable incidents." *Journal of Marketing*. 54 (Jan 1990): 71-84.
- Cronin, J. J., and S. S. Taylor. 1992. "Measuring service quality: a reexamination and extension". *Journal of Marketing*, 56 (3): 55-68.
- DongHee, K, SooCheong, J, Adler, H, "What drives café customers to spread eWOM: Examining self-relevant value, quality value, and opinion leadership", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 27(2):261-282, 2015.
- Gremler, Dwayne D. 2004. "The critical incident technique in service research." *Journal of Service Research*. 7/1 (Aug 2004): 65-89.
- Johnston, R. 1995. "The zone of tolerance: Exploring the relationship between service transactions and satisfaction with the overall service". *International Journal of Service Industry Management*. 6 (2): 46-61.
- Kotler, Philip. 2006. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, New Jersey: Prentice-Hall.
- Malik, S. U. (2012). Customer satisfaction, perceived service quality and mediating role of perceived value. *International Journal of Marketing Studies*, 4(1), 68-76.
- Martilla, John A. and John C James. 1977. "Importance-performance analysis." *Journal of Marketing* (pre-1986). 41 (Jan 1977): 77-79.
- Mosahab, R., Mahamad, O., & Ramayah, T. (2010). Service quality, customer satisfaction and loyalty: A test of mediation. *International Business Research*, 3(4), p72.
- Okutomi, H., & Amasaka, K. (2013). Researching customer satisfaction and loyalty to boost marketing effectiveness: A look at Japan's auto dealerships. *International Journal of Management & Information Systems (IJMIS)*, 17(4), 193-200.
- Parasuraman, A. A. Zeithaml, V., and L. Berry, L, "A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal Of Marketing*. Vol. 49 (fall), 1995.

- Parasuraman, A, V.A. Zeithaml and Leonard L. Berry. 1985. "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Marketing (pre-1986)*. (Fall 1985): 41-50.
- Putri, J. A, "Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada "Virgin Cafe And Resto ", Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen.Vol.4 No.10, 2015.
- Ranitaswari, P.A., Mulyani, S. Dan Sadyamara, C.A.B, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Kopi Dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus Di Geo Coffee)", Jurnal REKAYASA DAN MANAJEMEN AGROINDUSTRI. Vol. 6. No. 2, 2018.
- Riaz, A., Raheel, A., & Sadiq, N. (2014). Customer Satisfaction between Islamic and Conventional Banks: Case of Pakistan. *Social and Basic Sciences Research Review*, 1(2), 69-73.
- Saidin, Z. H., Mokhtar, S. S. M., Saad, R., & Yusoff, R. Z. (2014). Automotive After-Sales Service Quality And Relationship Quality In Malaysian National Car Makers. *International Academic Research Journal of Business and Technology*, 1(2), p71-78.
- Shahin, A. (2006). SERVQUAL and model of service quality gaps: A framework for determining and prioritizing critical factors in delivering quality services. *Service quality-An introduction*, 117-131.
- Tjiptono, F., Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. ANDI, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra Gregorius. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Urs, M. V., Harirao, A. N., & Kumar, A. S. (2014). Service Quality Gap Analysis between Personal and Fleet Users in Four Wheeler Car Service Centre Across Karnataka Automotive Industries. *International Journal of Emerging Research in Management & Technology*, 3(10), 4-12.
- Yavas, Ugur and Donald J. Shemwell. 2001. "Modified importance-performance analysis: an application to hospitals". *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 14 (3): 104-110.
- Zeithaml, V and M.J. Bitner 2003. *Services Marketing*. United States of America: McGraw Hill.

Zeithaml, V. A., A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception & Expectations*. New York: The Free Press.



## FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Rizki Iskandar

NIM : 201410140311093

Judul TA : Analisis Kualitas Jasa Menggunakan Metode (*Service Quality*)

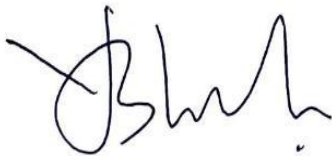
: *ServQual dan Modified Importance Performance Analysis (MIPA)*

Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%)
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	10%
2.	Bab 2 – Landasan Teori	25 %	14%
3.	Bab 3 – Metodologi Penelitian	30 %	28%
4.	Bab 4 – Pengumpulan Pengolahan Data	30 %	3%
5.	Bab 5 – Analisa dan Pembahasan	15 %	6%
6.	Bab 6 – Kesimpulan dan Saran	5%	0%
7.	Jurnal	20%	14%

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I



( Shanty Kusuma Dewi, S.T. , M.T)

Dosen Pembimbing II



( Ikhlasul Amallynda, S.T. , M.T)

Menyetujui,

Koordinator TA



Ikhlasul Amallynda, S.T., M.T